

The logo for INAIL, consisting of the letters 'INAIL' in a bold, white, sans-serif font, set against a dark blue rectangular background.

INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI
SERVIZI EROGATI DALLE SEDI DELL'ISTITUTO
ANNO 2018

DIREZIONE REGIONALE CAMPANIA
Ufficio POAI – PROCESSO
ORGANIZZAZIONE ED AUDITING

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE.....	3
1.1.	PRESENTAZIONE.....	3
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	4
1.3.	METODOLOGIA	5
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE.....	8
3.	SINTESI DEI RISULTATI.....	12
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE...13	
4.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	13
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO	16
4.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE	18
4.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE	20
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE.....22	
5.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	22
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO	27
5.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE	32
5.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE	34
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO	37

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

L'indagine di Customer Satisfaction è volta a misurare il grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono dei vari servizi erogati dall'Istituto: prestazioni assicurative e sanitarie, accesso al portale Inail e al Contact Center Multicanale, ecc. Sono interessate tutte le sedi Inail dislocate sul territorio regionale, inclusi i dipartimenti che si occupano di Certificazione e Verifica di impianti e macchine aziendali.

Come ogni anno, l'indagine è rivolta a lavoratori e aziende/datori di lavoro che nel corso del 2018 hanno usufruito dei servizi Inail almeno una volta.

Nello specifico sono coinvolti nella rilevazione le seguenti categorie:

per i lavoratori:

- Infortunato;
- Affetto da malattia professionale;
- Titolare di rendita;
- Delegato (da infortunato, tecnopatico o superstite);
- Funzionario di Patronato.

per le aziende/datori di lavoro:

- Datore di lavoro;
- Consulente del lavoro, commercialista;
- Incaricato di Associazione di categoria;
- Fattorino o commesso.

Il grado di soddisfazione è rilevato attraverso l'erogazione di un questionario articolato in più blocchi di domande volte a verificare la qualità dei servizi offerti dalle sedi territoriali e l'utilizzo del portale dell'Istituto e del Contact Center multicanale per acquisire informazioni o accedere ai servizi offerti.

Come per gli anni scorsi sono stati analizzati separatamente due campioni: uno, più numeroso, costituito da utenti rappresentanti il mondo delle aziende e dei lavoratori che si rivolgono alle sedi "classiche" Inail, ed uno, di dimensioni molto ridotte, relativo alle aziende che richiedono l'attività di certificazione e verifica di impianti e macchinari.

Il presente lavoro ha lo scopo di descrivere e illustrare i dati rilevati dall'indagine di Customer Satisfaction, aggregati sia a livello regionale che di Sede, in merito

ai giudizi dell'utenza delle Sedi dell'Istituto; rappresenta, infatti, lo strumento principale per pubblicizzare nei confronti dell'utenza interna ed esterna i risultati delle rilevazioni.

1.2. Obiettivo del documento

L'Istituto da diversi anni ha intrapreso un percorso per il miglioramento dei principali servizi erogati dalle Sedi attraverso la rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

Alcune disposizioni normative contenute nei provvedimenti di riforma della P.A. (Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 - Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni: articoli 3 e 8), che legano l'erogazione di una quota del salario accessorio dei dipendenti alle valutazioni espresse dall'utenza, hanno richiesto, già dall'edizione 2010, la parziale riprogettazione del sistema di rilevazione che l'INAIL utilizzava annualmente, allo scopo di adeguarlo a tale nuova ulteriore finalità.

Infatti la Customer Satisfaction è stata estesa contemporaneamente a tutte le Sedi e sono stati utilizzati ulteriori canali di "raccolta dati"; alla raccolta dei questionari presso lo sportello fisico, è stato affiancato il canale informatico (web e-mail).

L'impianto dell'indagine periodica è stato in parte rivisto per adeguare il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza al mutato contesto produttivo dell'Istituto, caratterizzato dal potenziamento dei servizi on line e di quelli forniti dal Contact Center Multicanale (C.C.M.). Inoltre, in continuità con il percorso sperimentale intrapreso nel 2012, è stata attuata una maggiore integrazione del Settore ricerca, certificazione e verifica inclusi nella rilevazione, sempre in via sperimentale.

Allo stato attuale la rilevazione di Customer Satisfaction – C.S. – sui servizi Inail si avvale di due strumenti distinti: l'indagine periodica (annuale) di C.S. e la rilevazione emoticon, avviata con l'adesione al progetto del Dipartimento della Funzione Pubblica "Mettiamoci la faccia".

L'obiettivo del documento consiste nell'analisi dei risultati al fine di individuare i punti di forza e le aree di miglioramento evidenziate dagli utenti, e di

interpretare/spiegare i motivi organizzativi e/o di contesto che li hanno determinati.

1.3. Metodologia

Le modifiche illustrate in premessa sono state "innestate" nel sistema esistente progettato nel 2002-2003, di cui è stato possibile mantenere l'impianto adottando alcuni accorgimenti funzionali alle nuove logiche.

Il processo si articola in alcune principali fasi nelle quali intervengono e sono coinvolte tutte le Strutture interessate, secondo modalità e criteri organizzativi standardizzati e condivisi su tutto il territorio, al fine di assicurare la massima omogeneità, oggettività e significatività dei risultati.

Obiettivo della rilevazione è conoscere e misurare il grado di soddisfazione dell'utenza riguardo ai servizi erogati dall'Inail, sia sugli aspetti generali, sia relativamente a tre servizi specifici:

- rapporti con le aziende
- prestazioni economiche per i lavoratori
- prestazioni sanitarie per i lavoratori

con la duplice finalità dell'erogazione di una quota del salario accessorio e del miglioramento dei servizi.

L'indagine ha riguardato tutte le strutture del territorio regionale, comprese, le Unità Operative del Settore Ricerca certificazione e verifica, anche se i risultati dell'indagine sono stati elaborati solo a livello d'Istituto e quindi esclusi dalla analisi territoriale. L'indagine è rivolta su base campionaria, sulla base del numero di utenti (popolazione di riferimento), necessaria a garantire la rappresentatività della realtà territoriale, avuto riguardo soprattutto alla tipologia di Sede (correlata al portafoglio utenti) ed alla tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori).

Lo strumento di raccolta dei giudizi è un questionario strutturato e parzialmente diversificato per tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori) da compilare in forma anonima, nel rispetto della privacy. Per misurare il grado di soddisfazione sui singoli aspetti presi in esame, ogni utente esprime il proprio giudizio attraverso la seguente scala di valutazione (scala *Lickert*), secondo i seguenti valori:

1. Per niente d'accordo (valore attribuito: 1)

- 2. Poco d'accordo (valore attribuito: 2)
- 3. Abbastanza d'accordo (valore attribuito: 3)
- 4. Molto d'accordo (valore attribuito: 4)
- 0. Non so

cui è attribuito, nell'elaborazione statistica, un valore numerico da 1 a 4, oltre a "Non so", giudizio non espresso che viene elaborato come dato mancante, nei casi in cui l'utente ritiene di non avere informazioni sufficienti per esprimere una valutazione; anche i "non so" vengono comunque analizzati e tenuti in debito conto.

I risultati sono analizzati sia per confrontare l'andamento della qualità percepita rispetto a quella attesa, sia per le verifiche previste dalle regole contrattuali per l'erogazione del sistema premiante del personale dell'Istituto del Comparto EPNE, ai sensi del Dlgs. 150/2009.

Il valore obiettivo dell'Istituto, o livello minimo atteso di giudizio per ciascun indicatore (domanda), è fissato a un valore pari a 3,00 che è associato alla risposta "abbastanza d'accordo".

Sono considerati critici gli aspetti che riportano i seguenti valori:

il giudizio medio inferiore al valore obiettivo dell'Istituto, quindi < 3 ;
percentuale di giudizi negativi ("per niente" e "poco d'accordo") superiore al 15%.

Questa fase ha lo scopo di evidenziare il *gap* tra qualità percepita (il giudizio dell'utente) e qualità progettata, in modo da cercare le cause dell'insoddisfazione e progettare le azioni di miglioramento fattibili in termini di risorse e tempo.

La rilevazione dei giudizi dell'utenza è stata effettuata attraverso i seguenti canali:

- ✓ Sportello fisico, presente nelle sedi di tipo A (Avellino-Benevento, Caserta, Napoli, Nola e Salerno), interessa entrambe le categorie di utenti (lavoratori e aziende). La compilazione del questionario avviene in forma cartacea e, a campione, interessa coloro che nel periodo della rilevazione si recano presso le sedi e i dipartimenti territoriali;
- ✓ canale Mail-Web riguarda tutte le tipologie di sedi A, B e la sede C di Aversa ed è rivolto alla sola categoria aziende per la quale si dispone

dell'indirizzo di posta elettronica. Il canale è utilizzato anche per somministrare i questionari delle aziende che richiedono la certificazione e la verifica di macchine e impianti;

La rilevazione si è svolta in un periodo lavorativo "standard" della durata di 2 settimane, dall'8 ottobre al 19 ottobre 2018, per tutti e due i canali, con proroga, a seconda della partecipazione dell'utenza interessata, fino ad un massimo di due settimane, onde consentire il raggiungimento della numerosità minima campionaria ritenuta significativa dalla Consulenza Statistico Attuariale per ciascuno dei canali di rilevazione attivati.

La raccolta avviene con modalità parzialmente diverse, rispetto ai due canali:

- sportello fisico: i questionari vengono compilati dall'utenza (con o senza assistenza) su copia cartacea nell'area Aziende, nell'area Lavoratori e nel Centro Medico Legale;
- web-mail: il questionario viene ricevuto dall'utente tramite *link* ad una mail inviata al suo indirizzo elettronico, e quindi dallo stesso utente contestualmente compilato;

Conclusa la fase di raccolta dei questionari in tutti e due i canali, i dati vengono elaborati statisticamente a livello di Direzione Regionale (articolato per singola Sede) e di Istituto, secondo i criteri più appropriati in relazione alle finalità dell'indagine. I risultati della rilevazione vengono analizzati e commentati mediante la predisposizione di report a livello di Istituto e territoriale (Direzione Regionale, articolato per singola Sede).

L'intero processo di rilevazione si conclude con l'individuazione degli aspetti di criticità evidenziati dalle valutazioni dell'utenza (vale a dire giudizi inferiori ai valori-obiettivo) che vengono assunti quali input per la progettazione di servizi più aderenti alle esigenze dell'utenza stessa attraverso la messa a punto delle opportune iniziative di miglioramento. Oltre all'informativa nella fase iniziale, viene data infine anche ampia informativa sui risultati emersi, ispirata alla massima trasparenza della gestione dell'Ente nei confronti di tutti gli *stakeholders*.

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

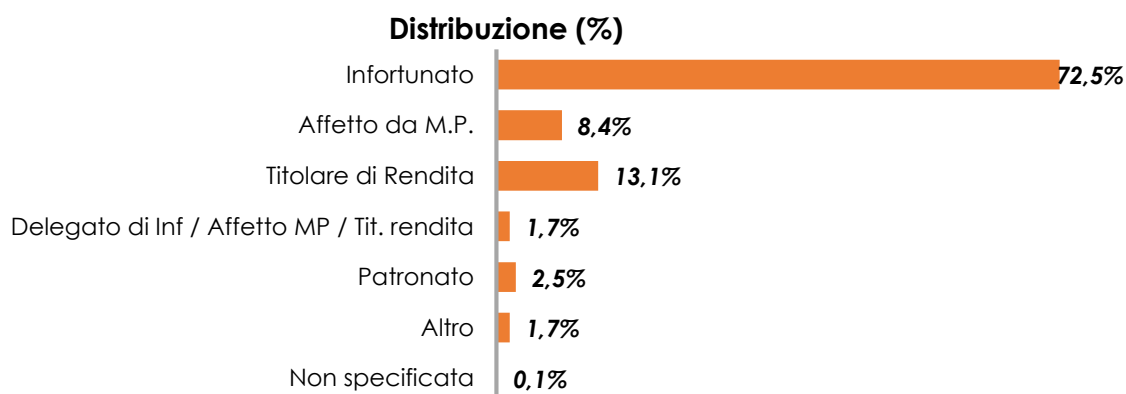
Durante la rilevazione è stata registrata una partecipazione complessiva di 1312 utenti come evidenziato nella seguente tabella.

Tabella 1 - Numero di questionari per fonte e utente

Canale	N. questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	147	41	188
Sportello	285	839	1.124
Totale	432	880	1.312

L'utenza Lavoratori rappresenta il 67,07% del campione ed è costituita principalmente da infortunati, affetti da M.P. e titolari di rendita.

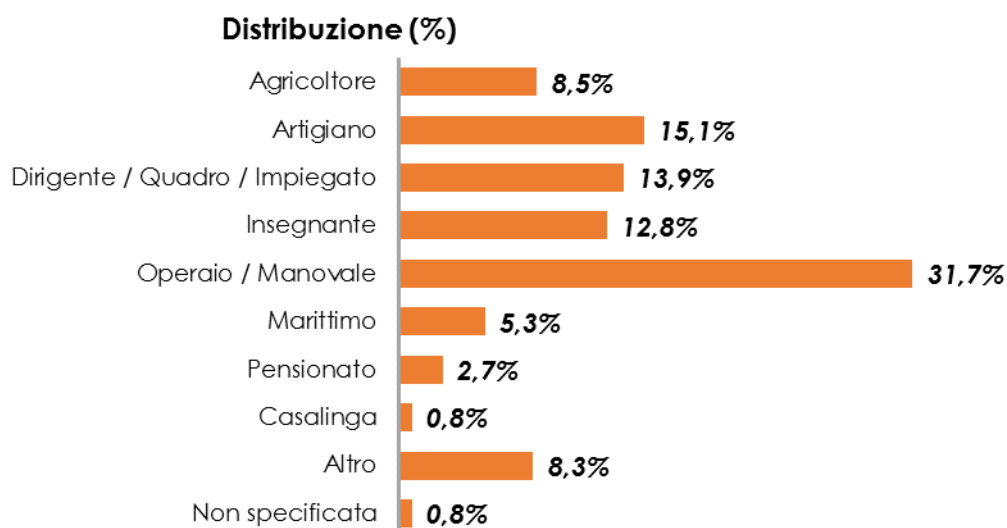
Categoria (Lavoratori)	N. questionari
Infortunato	638
Affetto da M.P.	74
Titolare di Rendita	115
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	15
Patronato	22
Altro	15
Non specificata	1
Totale	880



La principale professione degli utenti Lavoratori che hanno aderito all'indagine è operaio/manovale (31,7%), seguito da artigiano (15,1%) Dirigente/quadro/impiegato (13,9%), da e insegnante (12,8%) e, infine, da agricoltore (8,5%) e marittimo (5,3%).

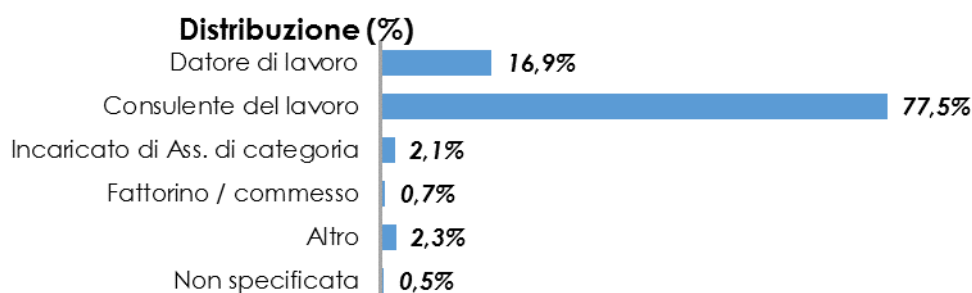
Il 8,3% dei rispondenti si è inquadrato nella professione "altro".

Professione (Lavoratori)	N. questionari
Agricoltore	75
Artigiano	133
Dirigente / Quadro / Impiegato	122
Insegnante	113
Operaio / Manovale	279
Marittimo	47
Pensionato	24
Casalinga	7
Altro	73
Non specificata	7
Totale	880



L'utenza Aziende rappresenta il 32,93% del campione ed è costituito principalmente dai consulenti del lavoro.

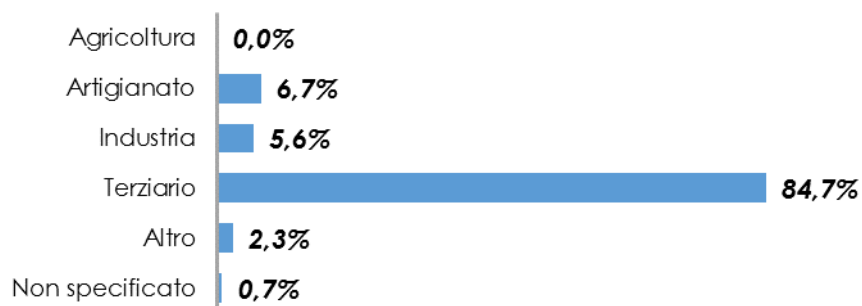
Categoria (Aziende)	N. questionari
Datore di lavoro	73
Consulente del lavoro	335
Incaricato di Ass. di categoria	9
Fattorino / commesso	3
Altro	10
Non specificata	2
Totale	432



I consulenti del lavoro costituiscono il 77,5% dei rispondenti del settore Aziende. Infatti la maggior parte delle imprese per la gestione del rapporto assicurativo si affida alla consulenza di professionisti – commercialisti, consulenti del lavoro abilitati e non, agli incaricati di Associazione di categoria che costituiscono solo il 2,1%, mentre il 16,9% delle aziende rispondenti preferisce rivolgersi di persona all'Istituto. Essi possono essere i piccoli artigiani/commercianti che gestiscono direttamente il rapporto assicurativo con l'Istituto, oppure il personale dipendente di grandi Ditte, delegato alla gestione delle pratiche Inail.

Tra le Aziende il settore di attività principale è quello terziario con una percentuale del 84,7%. Tale dato è influenzato dall'elevata presenza dei consulenti che, indipendentemente dalle aziende che rappresentano, si classificano come terziario. Segue il settore artigianato con il 6,7% dei rispondenti e il settore industria con il 5,6% dei rispondenti.

Settore di attività (Aziende)	N. questionari
Agricoltura	0
Artigianato	29
Industria	24
Terziario	366
Altro	10
Non specificato	3
Totale	432

Distribuzione (%)

3. SINTESI DEI RISULTATI

Il giudizio medio a livello regionale, utilizzato ai fini del salario accessorio – media dei giudizi medi ottenuti per singolo aspetto indagato - ha registrato per quest'anno un valore pari a 3,45 leggermente inferiore al dato nazionale che è stato di 3,51; comunque il dato regionale conferma un trend del gradimento degli utenti costante nel tempo.

Ad eccezione della Direzione territoriale di Caserta e Napoli, per le quali è stato rilevato comunque un giudizio positivo complessivamente di 3,19 e 3,34, tutte le altre Direzioni territoriali hanno registrato un valore superiore alla media nazionale, con risultati eccellenti per la Direzione territoriale di Avellino-Benevento (3,78), la Direzione territoriale di Nola (3,66) e la Direzione territoriale di Salerno (3,56). Nella tabella che segue viene riportata analiticamente la situazione della regione:

DIREZIONI TERRITORIALI	Giudizio complessivo
AVELLINO - BENEVENTO	3,78
CASERTA	3,19
NAPOLI	3,34
NOLA	3,66
SALERNO	3,56
Giudizio medio regionale	3,45
Giudizio medio nazionale	3,51

Nonostante i giudizi complessivi di tutte le Strutture siano stati superiori al valore obiettivo (3,00), solo la Direzione territoriale di Caserta non avendo conseguito il punteggio massimo ha maturato il diritto a percepire il 90% della relativa quota retributiva accessoria.

L'esito della rilevazione dimostra comunque il giudizio sicuramente positivo espresso dagli utenti sul lavoro svolto dall'Istituto in ambito regionale e sui servizi erogati, segno che questi ultimi sono percepiti dai fruitori come di livello elevato.

4. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE

A livello regionale, per ciascuno dei seguenti quattro macro-servizi, vengono individuati e commentati tutti gli aspetti che hanno riportato, a livello di tipologia o singola categoria di utenza, sia i valori medi e/o percentuali superiori al "Giudizio complessivo" del macro-servizio sia quelli inferiori ai valori soglia prima richiamati, in quanto indicativi, rispettivamente, dei punti di forza e delle aree di miglioramento.

Viene, di seguito, analizzato il giudizio complessivo riportato da ciascun servizio, singolarmente e in rapporto agli altri.

4.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Per aspetti generali del servizio si intende l'insieme degli elementi che riguardano indistintamente tutti gli utenti, sia aziende che lavoratori.

In linea generale le valutazioni ottenute sono positive anche se in lieve diminuzione rispetto allo scorso anno. Infatti il giudizio medio registrato sul totale delle suddette dimensioni è di 3,45 rispetto al 3,58 dello scorso anno.

Per la categoria Aziende l'utenza più soddisfatta risulta essere quella degli Incaricati (3,66) e dei Fattorini e dei Commessi (3,45), mentre nella categoria Lavoratori l'utenza relativa ai Patronati registra il migliore risultato (3,72) unitamente ai Titolari di rendita (3,54).

Nella seguente tabella i totali relativi alle risposte si riferiscono alle diverse domande relative alla sezione in argomento.

TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE

	Media Giudizi	Numero Risposte	Per Nient d'accord	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
<i>Datore di lavoro</i>	3,42	351	1,7%	7,1%	32,8%	47,6%	10,8%
<i>Consulente del lavoro</i>	3,38	1.467	2,3%	6,8%	39,2%	48,3%	3,3%
Aziende							
<i>Incaricato</i>	3,66	44	0,0%	2,3%	27,3%	63,6%	6,8%
<i>Fattorino / commesso</i>	3,45	15	0,0%	0,0%	40,0%	33,3%	26,7%
<i>Altri</i>	3,58	50	0,0%	0,0%	38,0%	52,0%	10,0%
<i>Non specificato</i>	2,40	5	20,0%	20,0%	60,0%	0,0%	0,0%
TOTALE AZIENDE	3,40	1.932	2,1%	6,6%	37,8%	48,4%	5,1%
<i>Infortunato</i>	3,44	3.158	2,4%	6,6%	30,8%	51,8%	8,4%
<i>Affetto da M.P.</i>	3,46	369	1,1%	7,0%	33,1%	52,3%	6,5%
Lavoratori							
<i>Titolare di Rendita</i>	3,54	575	0,9%	6,4%	29,2%	59,8%	3,7%
<i>Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita</i>	3,51	74	0,0%	9,5%	24,3%	54,1%	12,2%
<i>Patronato</i>	3,72	106	0,0%	1,9%	24,5%	73,6%	0,0%
<i>Altro</i>	3,65	67	1,5%	7,5%	11,9%	68,7%	10,4%
<i>Non specificato</i>	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%
TOTALE LAVORATORI	3,47	4.354	2,0%	6,6%	30,2%	53,7%	7,5%
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,44	6.286	2,0%	6,6%	32,5%	52,1%	6,8%

Per quanto attiene ai singoli elementi oggetto d'indagine, i risultati sono stati i seguenti:

- ✓ L'accessibilità fisica, la comodità di raggiungere la sede dal punto di vista logistico

Oggetto di valutazione è l'insieme degli elementi che rendono una Sede facilmente accessibile dal punto di vista logistico e strutturale (abolizione delle barriere architettoniche...).

Il giudizio medio relativo a questo aspetto è pari a 3,45 rispetto al 3,61 del 2017.

- ✓ La disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi, manifesti...)

Oggetto di valutazione sono tutti i materiali e gli strumenti messi a disposizione dei destinatari dei servizi Inail per informarli sulle attività di competenza dell'Istituto e sulle modalità di accesso e di fruizione dei servizi: Carta dei servizi, Guide all'assicurazione e alle prestazioni, pubblicazioni periodiche...

Il giudizio medio relativo a questo aspetto è pari a 3,42 rispetto al 3,54 del 2017.

- ✓ La disponibilità, la competenza e la professionalità del personale di Sede

Oggetto di valutazione è il personale della Sede, l'interfaccia con cui interagisce l'utente, considerando complessivamente la capacità di fornire un servizio personalizzato che va incontro ai reali bisogni del singolo, nella sua specificità e individualità.

Il giudizio medio relativo alla cortesia e disponibilità del personale della Sede è pari a 3,68, attestandosi anche questa volta come uno degli indicatori più soddisfacenti dei servizi generali.

- ✓ La disponibilità di informazioni per presentare i reclami in Sede

Oggetto di valutazione è la capacità della Sede di fornire informazioni e gestire efficacemente le contestazioni dell'utenza per presunte violazioni o mancato rispetto di un requisito relativo al servizio erogato (ai sensi del D.P.C.M. del 27/01/94).

Il giudizio medio relativo a questo aspetto è pari a 3,35 rispetto a 3,49 del 2017.

- ✓ Efficienza del servizio di sportello telefonico

Oggetto di valutazione sono le comunicazioni telefoniche con l'operatore della Sede di riferimento. Infatti, oltre al numero verde del Contact Center Multicanale, ciascuna Sede territoriale mette a disposizione il numero del proprio centralino. Il centralino, rappresentato da un operatore o da un sistema automatico di gestione chiamate, smista le telefonate a seconda del tipo di richiesta dell'utente.

Il giudizio medio relativo alla disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede è pari a 3,31 rispetto a 3,45 del 2017.

4.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – RAPPORTO ASSICURATIVO e PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO

Per rapporto assicurativo si intende l'insieme delle attività finalizzate alla costituzione, gestione e cessazione del rapporto tra datore di lavoro e Inail.

Il giudizio medio registrato sul totale degli aspetti specifici delle Aziende – Rapporto assicurativo è pari a 3,42 in lieve diminuzione rispetto al 3,47 riportato nella precedente indagine.

Nella seguente tabella i totali relativi alle risposte si riferiscono alle diverse domande relative alla sezione in argomento.

TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE- RAPPORTO ASSICURATIVO

	Media Giudizi	Numero Risposte	Per Niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,50	214	0,0%	5,1%	36,9%	52,8%	5,1%
Consulente del lavoro	3,40	997	1,0%	4,7%	46,0%	46,3%	1,9%
Incaricato di Ass.ne di categoria	3,12	27	3,7%	11,1%	51,9%	29,6%	3,7%
Fattorino / commesso	3,86	9	0,0%	0,0%	11,1%	66,7%	22,2%
Altro	3,74	30	0,0%	0,0%	23,3%	66,7%	10,0%
Non specificato	2,33	3	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%
Totale	3,42	1.280	0,9%	4,9%	43,8%	47,6%	2,8%

Il grado di soddisfazione in merito alla gestione del rapporto assicurativo è stato misurato attraverso i seguenti indicatori:

- Il tempo per l'erogazione del servizio

Oggetto di valutazione sono i tempi che intercorrono dal momento in cui l'utente fa richiesta di un determinato prodotto/servizio al momento in cui l'Istituto eroga

quel prodotto/servizio (emissione dei certificati di assicurazione, variazioni anagrafiche e contributive, cessazione posizioni assicurative...).

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a 3,34.

- La chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti inviati per la gestione della pratica assicurativa

Oggetto di valutazione sono tutte le comunicazioni che l'Inail invia all'utente per la gestione del proprio rapporto assicurativo.

Le comunicazioni devono garantire l'eshaustività, l'omogeneità e la comprensibilità dei dati contenuti e riguardano principalmente informazioni necessarie per gli adempimenti di legge (modulistica standard, certificati di assicurazione, tasso dei premi da applicare per il calcolo dell'autoliquidazione, dichiarazione unica di regolarità contributiva).

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è stato registrato in 3,26.

- La rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata

Oggetto di valutazione è l'efficacia del servizio, ossia la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di rispondenza ai bisogni e in termini di esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti.

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è stato pari a 3,3.

Nell'ambito degli obiettivi prefissati dall'Inail per garantire la tutela integrale del lavoratore, particolare rilevanza assume la funzione di prevenzione e sicurezza sul lavoro.

Nello specifico, l'aspetto indagato riguarda la dimensione della trasparenza, ossia la disponibilità delle informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro (bandi per incentivi, campagne informative, eventi) indirizzate ai datori di lavoro, gli attori principali per promuovere una cultura della prevenzione sui luoghi di lavoro.

Tale dato ha registrato in tutte le strutture un lieve miglioramento rispetto all'anno precedente, come conseguenza dell'adozione delle iniziative di

comunicazione e diffusione delle informazioni in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro.

Nella tabella i totali relativi alle risposte si riferiscono alle diverse domande relative alla sezione in argomento.

TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO

	Media Giudizi	Numero Risposte	Per Niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,41	72	0,0%	0,0%	33,3%	23,6%	43,1%
Consulente del lavoro	3,15	332	1,5%	10,8%	40,1%	25,3%	22,3%
Incaricato di Ass.ne di categoria	3,33	9	0,0%	0,0%	22,2%	11,1%	66,7%
Fattorino / commesso	3,00	3	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%
Altro	3,50	10	0,0%	0,0%	40,0%	40,0%	20,0%
Non specificato		1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Totale	3,19	427	1,2%	8,4%	38,4%	24,8%	27,2%

4.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Le prestazioni economiche hanno la finalità di tutelare i lavoratori assicurati in caso di infortunio o malattia professionale, attraverso un ristoro economico che serva a recuperare le spese sanitarie sostenute e parte dello stipendio durante i periodi di inabilità temporanea assoluta, nonché di indennizzare gli eventuali danni permanenti legati alla capacità lavorativa e psicofisica.

La valutazione complessiva di queste prestazioni è risultata pari a 3,41.

Nella tabella i totali relativi alle risposte si riferiscono alle diverse domande relative alla sezione in argomento.

TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE

	Media Giudizi	Numero Risposte	Per Niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,38	1.901	2,5%	4,1%	36,5%	41,1%	15,8%
Affetto da M.P.	3,45	221	0,0%	4,1%	40,3%	43,4%	12,2%
Titolare di Rendita	3,46	344	0,6%	4,1%	42,7%	50,6%	2,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,46	45	2,2%	4,4%	26,7%	44,4%	22,2%
Patronato	3,59	66	0,0%	1,5%	30,3%	50,0%	18,2%
Altro	3,55	45	4,4%	2,2%	15,6%	51,1%	26,7%
Non specificato		3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Totale	3,41	2.625	2,0%	4,0%	36,9%	42,9%	14,2%

Il grado di soddisfazione delle prestazioni economiche riconosciute all'utenza Lavoratori è stato misurato attraverso i seguenti indicatori:

- Il tempo di erogazione del servizio

Oggetto di valutazione è il tempo che intercorre dalla richiesta di una prestazione economica all'erogazione della stessa. Il giudizio medio di tale aspetto è pari a 3,41.

- La chiarezza delle informazioni relative alla propria pratica (provvedimenti)

Oggetto di valutazione sono tutte le comunicazioni, in senso lato, inviate all'utente Lavoratore per la gestione della pratica di infortunio o malattia professionale. Le comunicazioni devono garantire l'eshaustività, l'omogeneità e la comprensibilità dei dati (modulistica standard, richiesta di dati mancanti, provvedimenti). Il giudizio medio relativo a tale aspetto è 3,37.

- La rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata

Al pari del rapporto assicurativo con le Aziende, l'oggetto di valutazione è la rispondenza delle prestazioni economiche ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti. Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a 3,44.

4.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

In caso di infortunio o malattia professionale, l'Istituto effettua gli accertamenti medico legali ed eroga le prestazioni sanitarie necessarie ai fini del recupero dell'integrità psicofisica dei lavoratori.

Complessivamente il giudizio medio relativo a tale aspetto è stato pari a 3,43.

Nella tabella i totali relativi alle risposte si riferiscono alle diverse domande relative alla sezione in argomento.

TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE

	Media Giudizi	Numero Risposte	Per Niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,40	1.892	1,4%	5,4%	42,3%	47,3%	3,6%
Affetto da M.P.	3,43	222	1,4%	7,2%	37,8%	51,8%	1,8%
Titolare di Rendita	3,55	344	0,9%	4,4%	32,6%	60,5%	1,7%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,14	45	0,0%	8,9%	37,8%	17,8%	35,6%
Patronato	3,68	63	0,0%	1,6%	22,2%	55,6%	20,6%
Altro	3,00	39	5,1%	2,6%	17,9%	12,8%	61,5%
Non specificato		3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Totale	3,43	2.608	1,3%	5,3%	39,6%	48,5%	5,2%

Gli elementi valutati per le prestazioni sanitarie sono stati i seguenti:

- L'idoneità degli ambulatori per le visite mediche

Oggetto di valutazione è la capacità della Sede di garantire all'utente sottoposto a visita medica un ambiente accogliente, confortevole e idoneo a garantire la riservatezza. Il giudizio medio su tale aspetto del servizio è pari a 3,43.

- La disponibilità e cortesia del personale sanitario

Oggetto di valutazione è la disponibilità del personale sanitario, inteso sia come personale infermieristico sia come medici e/o professionisti (tecnici radiologi) che collaborano o effettuano le visite e gli esami medici di pertinenza. Per disponibilità si intende il modo in cui il personale si relaziona con l'utente, la capacità di essere comprensivi, cortesi, "empatici" rispetto alla persona con cui si sta interagendo.

La valutazione media è pari a 3,47.

- L'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite...)

In conformità con gli aspetti valutati per le prestazioni economiche, l'organizzazione dello sportello sanitario, che in tal caso coincide con la gestione delle visite mediche, risulta uno degli aspetti cui l'utenza è più sensibile.

Il giudizio medio relativo all'organizzazione dello sportello sanitario è pari a 3,38.

5. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE

A livello di singola Sede e Direzione Territoriale nel suo complesso, per ciascuno dei seguenti quattro macro-servizi, vengono individuati e commentati tutti gli aspetti che hanno riportato, a livello di tipologia o singola categoria di utenza, sia i valori medi e/o percentuali superiori al "Giudizio complessivo" del macro-servizio sia quelli inferiori ai valori soglia prima richiamati, in quanto indicativi, rispettivamente, dei punti di forza e delle aree di miglioramento.

Pertanto viene, di seguito, analizzato il giudizio complessivo riportato da ciascun servizio, singolarmente e in rapporto con i dati a livello regionale.

5.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

AVELLINO-BENEVENTO E SEDI DI PERTINENZA

Riepilogo della media dei giudizi sugli aspetti generali di sede

Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Aziende	Datore di lavoro	3,75	71	0,0%	0,0%	18,3%	53,5%	28,2%
	Consulente del lavoro	3,54	211	0,9%	1,9%	36,5%	55,0%	5,7%
	Incaricato	3,50	5	0,0%	0,0%	40,0%	40,0%	20,0%
	Fattorino / commesso	3,00	5	0,0%	0,0%	40,0%	0,0%	60,0%
	Altro	3,80	5	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
	Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Totale aziende	3,58	297	0,7%	1,3%	32,0%	53,9%	12,1%
Lavoratori	Infortunato	3,84	250	0,0%	1,2%	12,4%	80,8%	5,6%
	Affetto da M.P.	3,76	45	0,0%	0,0%	22,2%	68,9%	8,9%
	Titolare di Rendita Delegato di Inf / Affetto MP /	3,77	95	0,0%	1,1%	20,0%	75,8%	3,2%
	Tit. rendita	4,00	15	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Patronato	4,00	40	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Altro	3,80	10	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
	Non specificata	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%
	Totale lavoratori	3,84	460	0,0%	0,9%	13,5%	80,9%	4,8%
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,74	757	0,3%	1,1%	20,7%	70,3%	7,7%	

Il giudizio complessivo ottenuto dalla Direzione territoriale di Avellino-Benevento è superiore alla media regionale: tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni più che soddisfacenti.

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto per misurare il grado di soddisfazione sui diversi aspetti del servizio, va sottolineato il giudizio eccellente espresso nei confronti del personale che mette in campo con professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità.

CASERTA E SEDI DI PERTINENZA

Riepilogo della media dei giudizi sugli aspetti generali di sede

Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Aziende	Datore di lavoro	2,98	90	2,2%	20,0%	47,8%	22,2%	7,8%
	Consulente del lavoro	3,18	173	2,9%	9,2%	52,0%	32,4%	3,5%
	Incaricato Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Altro		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale aziende		3,11	263	2,7%	12,9%	50,6%	28,9%	4,9%
Lavoratori	Infortunato	3,15	600	1,8%	11,3%	44,3%	28,2%	14,3%
	Affetto da M.P.	3,01	115	2,6%	16,5%	46,1%	22,6%	12,2%
	Titolare di Rendita	3,08	135	3,0%	17,0%	43,0%	30,4%	6,7%
	Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,13	35	0,0%	20,0%	34,3%	31,4%	14,3%
	Patronato	3,60	20	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%
	Altro	3,25	11	0,0%	18,2%	18,2%	36,4%	27,3%
	Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Totale lavoratori		3,14	916	2,0%	13,0%	43,6%	28,7%
TOTALE ASPETTI GENERALI		3,13	1.179	2,1%	13,0%	45,1%	28,8%	11,0%

Nonostante il giudizio complessivo ottenuto dalla Direzione territoriale di Caserta sia stato superiore all'obiettivo (3) il dato registrato è risultato inferiore alla media regionale.

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto per misurare il grado di soddisfazione sui diversi aspetti del servizio, si conferma il giudizio

eccellente espresso nei confronti del personale che mette in campo con professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità.

NAPOLI E SEDI DI PERTINENZA

Riepilogo della media dei giudizi sugli aspetti generali di sede

Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
Aziende	Datore di lavoro	3,46	65	4,6%	1,5%	35,4%	55,4%	3,1%	
	Consulente del lavoro	3,35	460	4,1%	4,6%	42,0%	46,3%	3,0%	
	Incaricato Fattorino / commesso	3,66	34	0,0%	2,9%	26,5%	64,7%	5,9%	
	Altro	3,40	5	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%	
	Non specificato	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	
				0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Totale aziende	3,38	569	3,9%	4,0%	40,1%	48,9%	3,2%	
Lavoratori	Infortunato	3,38	1.301	3,8%	8,0%	30,9%	51,3%	6,0%	
	Affetto da M.P. Titolare di Rendita	3,41	90	0,0%	7,8%	41,1%	47,8%	3,3%	
	Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,53	125	0,8%	5,6%	32,0%	57,6%	4,0%	
	Patronato	3,73	14	0,0%	0,0%	21,4%	57,1%	21,4%	
	Altro	3,67	15	0,0%	6,7%	20,0%	73,3%	0,0%	
	Non specificata	3,40	15	6,7%	20,0%	0,0%	73,3%	0,0%	
				0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale lavoratori	3,40	1.560	3,3%	7,8%	31,1%	52,1%	5,7%		
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,39	2.129	3,5%	6,8%	33,5%	51,2%	5,0%		

Il giudizio complessivo ottenuto dalla Direzione territoriale di Napoli anche se leggermente inferiore alla media regionale è comunque soddisfacente: tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni più che soddisfacenti.

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto per misurare il grado di soddisfazione sui diversi aspetti del servizio, si conferma il giudizio eccellente espresso nei confronti del personale che mette in campo con professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità.

NOLA E SEDI DI PERTINENZA

Riepilogo della media dei giudizi sugli aspetti generali di sede

Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Aziende	Datore di lavoro	3,82	40	0,0%	0,0%	15,0%	70,0%	15,0%
	Consulente del lavoro	3,45	220	1,8%	8,2%	32,7%	55,9%	1,4%
	Incaricato	3,80	5	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
	Fattorino / commesso	3,75	5	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%
	Altro	3,53	20	0,0%	0,0%	35,0%	40,0%	25,0%
	Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Totale aziende	3,51	290	1,4%	6,2%	30,0%	57,2%	5,2%
Lavoratori	Infortunato	3,64	242	2,9%	2,9%	20,7%	70,2%	3,3%
	Affetto da M.P.	3,83	85	1,2%	0,0%	12,9%	83,5%	2,4%
	Titolare di Rendita	3,77	125	0,0%	2,4%	17,6%	78,4%	1,6%
	Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,40	5	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%
	Patronato	3,44	25	0,0%	4,0%	48,0%	48,0%	0,0%
	Altro	3,80	5	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
	Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Totale lavoratori	3,69	487	1,6%	2,3%	20,3%	73,3%	2,5%
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,63	777	1,5%	3,7%	23,9%	67,3%	3,5%	

Il giudizio complessivo ottenuto dalla Direzione territoriale di Nola è superiore alla media regionale: tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni più che soddisfacenti.

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto per misurare il grado di soddisfazione sui diversi aspetti del servizio, si conferma il giudizio eccellente espresso nei confronti del personale che mette in campo con professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità.

SALERNO E SEDI DI PERTINENZA

Riepilogo della media dei giudizi sugli aspetti generali di sede

Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Aziende	Datore di lavoro	3,45	85	1,2%	7,1%	35,3%	52,9%	3,5%
	Consulente del lavoro	3,39	403	1,0%	10,2%	35,5%	49,9%	3,5%
	Incaricato Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
			0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Altro	3,45	20	0,0%	0,0%	55,0%	45,0%	0,0%
	Non specificato	2,40	5	20,0%	20,0%	60,0%	0,0%	0,0%
Totale aziende		3,39	513	1,2%	9,4%	36,5%	49,7%	3,3%
Lavoratori	Infortunato	3,55	765	1,2%	3,7%	29,2%	55,8%	10,2%
	Affetto da M.P. Titolare di Rendita	3,67	34	0,0%	0,0%	32,4%	64,7%	2,9%
	Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,62	95	0,0%	3,2%	30,5%	64,2%	2,1%
		4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%
	Patronato	3,50	6	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
	Altro	3,86	26	0,0%	0,0%	11,5%	73,1%	15,4%
	Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale lavoratori		3,58	931	1,0%	3,3%	28,9%	57,6%	9,2%
TOTALE ASPETTI GENERALI		3,51	1.444	1,0%	5,5%	31,6%	54,8%	7,1%

Il giudizio complessivo ottenuto dalla Direzione territoriale di Salerno è superiore alla media regionale: tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni più che soddisfacenti.

Scendendo poi nel dettaglio degli indicatori scelti dall'Istituto per misurare il grado di soddisfazione sui diversi aspetti del servizio, si conferma il giudizio eccellente espresso nei confronti del personale che mette in campo con professionalità e disponibilità le proprie competenze per offrire un servizio di qualità.

5.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle Aziende – RAPPORTO ASSICURATIVO

AVELLINO-BENEVENTO E SEDI DI PERTINENZA

Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,84	44	0,0%	0,0%	13,6%	70,5%	15,9%
Consulente del lavoro	3,51	141	0,7%	5,0%	36,2%	56,7%	1,4%
Incaricato	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%
Fattorino / commesso	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%
Altro	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,59	194	0,5%	3,6%	29,4%	59,8%	6,7%

Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,78	15	0,0%	0,0%	13,3%	46,7%	40,0%
Consulente del lavoro	3,40	48	2,1%	4,2%	35,4%	41,7%	16,7%
Incaricato		1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Fattorino / commesso		1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Altro	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,48	66	1,5%	3,0%	28,8%	42,4%	24,2%

Le valutazioni complessive sugli aspetti specifici delle aziende sono da ritenersi soddisfacenti.

CASERTA E SEDE DI PERTINENZA

Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,18	54	0,0%	13,0%	51,9%	29,6%	5,6%
Consulente del lavoro	3,23	111	0,0%	13,5%	50,5%	36,0%	0,0%
Incaricato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,21	165	0,0%	13,3%	50,9%	33,9%	1,8%

Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,45	18	0,0%	0,0%	33,3%	27,8%	38,9%
Consulente del lavoro	3,09	37	0,0%	18,9%	43,2%	27,0%	10,8%
Incaricato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,18	55	0,0%	12,7%	40,0%	27,3%	20,0%

Le valutazioni complessive sugli aspetti specifici delle aziende sono da ritenersi soddisfacenti.

NAPOLI E SEDE DI PERTINENZA

Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,38	39	0,0%	5,1%	51,3%	43,6%	0,0%
Consulente del lavoro	3,30	324	2,2%	2,8%	56,2%	35,8%	3,1%
Incaricato	2,95	21	4,8%	14,3%	61,9%	19,0%	0,0%
Fattorino / commesso	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Altro	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,30	390	2,1%	3,6%	55,1%	36,7%	2,6%

Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,29	13	0,0%	0,0%	38,5%	15,4%	46,2%
Consulente del lavoro	3,00	107	2,8%	8,4%	38,3%	14,0%	36,4%
Incaricato	3,50	7	0,0%	0,0%	14,3%	14,3%	71,4%
Fattorino / commesso	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Altro	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,05	129	2,3%	7,0%	37,2%	14,7%	38,8%

Le valutazioni complessive sugli aspetti specifici delle aziende sono da ritenersi soddisfacenti.

NOLA E SEDE DI PERTINENZA

Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,70	24	0,0%	4,2%	20,8%	70,8%	4,2%
Consulente del lavoro	3,47	150	1,3%	4,0%	41,3%	53,3%	0,0%
Incaricato	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Fattorino / commesso	3,67	3	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Altro	3,90	12	0,0%	0,0%	8,3%	75,0%	16,7%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,52	192	1,0%	3,6%	36,5%	57,3%	1,6%

Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,00	8	0,0%	0,0%	62,5%	0,0%	37,5%
Consulente del lavoro	3,18	50	0,0%	14,0%	46,0%	30,0%	10,0%
Incaricato	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Fattorino / commesso		1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Altro	3,50	4	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,17	64	0,0%	10,9%	46,9%	25,0%	17,2%

Le valutazioni sui giudizi espressi sugli aspetti specifici aziende risultano soddisfacenti.

SALERNO E SEDE DI PERTINENZA

Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,58	53	0,0%	1,9%	37,7%	60,4%	0,0%
Consulente del lavoro	3,52	271	0,0%	3,7%	39,9%	53,9%	2,6%
Incaricato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro	3,50	12	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Non specificato	2,33	3	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,52	339	0,0%	3,8%	39,8%	54,3%	2,1%

Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,33	18	0,0%	0,0%	33,3%	16,7%	50,0%
Consulente del lavoro	3,15	90	1,1%	12,2%	40,0%	26,7%	20,0%
Incaricato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro	3,25	4	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%
Non specificato		1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,18	113	0,9%	9,7%	39,8%	24,8%	24,8%

Le valutazioni sui giudizi espressi sugli aspetti specifici aziende risultano soddisfacenti.

5.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

AVELLINO-BENEVENTO E SEDI DI PERTINENZA

La valutazione complessiva di queste prestazioni è risultata positiva e pari a 3,77.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,72	149	0,0%	0,0%	22,8%	59,1%	18,1%
Affetto da M.P.	3,70	27	0,0%	0,0%	22,2%	51,9%	25,9%
Titolare di Rendita	3,75	57	0,0%	1,8%	21,1%	77,2%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	4,00	9	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%
Patronato	4,00	24	0,0%	0,0%	0,0%	95,8%	4,2%
Altro	4,00	6	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
Non specificata		3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI	3,77	275	0,0%	0,4%	18,9%	64,7%	16,0%

CASERTA E SEDE DI PERTINENZA

La valutazione complessiva di queste prestazioni è risultata positiva e pari a 3,13.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,13	360	1,7%	7,8%	53,3%	22,5%	14,7%
Affetto da M.P.	3,19	69	0,0%	11,6%	50,7%	29,0%	8,7%
Titolare di Rendita	2,99	81	1,2%	13,6%	66,7%	14,8%	3,7%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,33	21	0,0%	9,5%	38,1%	38,1%	14,3%
Patronato	3,33	12	0,0%	0,0%	50,0%	25,0%	25,0%
Altro	3,38	9	0,0%	11,1%	33,3%	44,4%	11,1%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI	3,13	552	1,3%	9,1%	54,0%	23,2%	12,5%

NAPOLI E SEDI DI PERTINENZA

La valutazione complessiva di queste prestazioni è risultata positiva e pari a 3,26.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,25	785	4,5%	4,7%	41,0%	35,4%	14,4%
Affetto da M.P.	3,27	53	0,0%	1,9%	58,5%	24,5%	15,1%
Titolare di Rendita	3,26	74	1,4%	2,7%	62,2%	31,1%	2,7%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,25	9	11,1%	0,0%	33,3%	44,4%	11,1%
Patronato	3,57	9	0,0%	0,0%	33,3%	44,4%	22,2%
Altro	3,33	9	22,2%	0,0%	0,0%	77,8%	0,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI	3,26	939	4,2%	4,3%	43,1%	35,0%	13,4%

NOLA E SEDE DI PERTINENZA

La valutazione complessiva di queste prestazioni è risultata positiva e pari a 3,63.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,53	150	3,3%	2,0%	29,3%	56,7%	8,7%
Affetto da M.P.	3,77	51	0,0%	0,0%	21,6%	72,5%	5,9%
Titolare di Rendita	3,78	75	0,0%	0,0%	21,3%	77,3%	1,3%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,00	3	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%
Patronato	3,11	15	0,0%	0,0%	53,3%	6,7%	40,0%
Altro	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI	3,63	297	1,7%	1,0%	26,9%	62,0%	8,4%

SALERNO E SEDE DI PERTINENZA

La valutazione complessiva di queste prestazioni è risultata positiva e pari a 3,65.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,65	457	0,4%	2,0%	22,3%	54,5%	20,8%
Affetto da M.P.	3,67	21	0,0%	0,0%	28,6%	57,1%	14,3%
Titolare di Rendita	3,66	57	0,0%	0,0%	33,3%	64,9%	1,8%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%
Patronato	3,17	6	0,0%	16,7%	50,0%	33,3%	0,0%
Altro	3,60	18	0,0%	0,0%	22,2%	33,3%	44,4%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI	3,65	562	0,4%	1,8%	23,8%	54,8%	19,2%

5.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

AVELLINO E SEDI DI PERTINENZA

Complessivamente il giudizio medio relativo a tale aspetto è stato pari a 3,88, dato molto soddisfacente.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,83	150	0,0%	2,0%	12,7%	81,3%	4,0%
Affetto da M.P.	3,96	27	0,0%	0,0%	3,7%	96,3%	0,0%
Titolare di Rendita	3,93	57	0,0%	0,0%	7,0%	93,0%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	4,00	9	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%
Patronato	4,00	24	0,0%	0,0%	0,0%	95,8%	4,2%
Altro		6	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Non specificata		3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI	3,88	276	0,0%	1,1%	8,7%	82,2%	8,0%

CASERTA E SEDI DI PERTINENZA

Complessivamente il giudizio medio relativo a tale aspetto è stato pari a 3,07.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,08	360	3,3%	15,0%	48,3%	29,4%	3,9%
Affetto da M.P.	3,03	69	4,3%	11,6%	56,5%	23,2%	4,3%
Titolare di Rendita	3,04	81	3,7%	16,0%	49,4%	27,2%	3,7%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	2,94	21	0,0%	19,0%	52,4%	14,3%	14,3%
Patronato	3,67	12	0,0%	8,3%	8,3%	58,3%	25,0%
Altro	3,17	6	0,0%	16,7%	50,0%	33,3%	0,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI	3,07	549	3,3%	14,8%	48,8%	28,4%	4,7%

NAPOLI E SEDI DI PERTINENZA

Complessivamente il giudizio medio relativo a tale aspetto è stato pari a 3,29.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,31	780	1,7%	3,8%	54,6%	36,8%	3,1%
Affetto da M.P.	3,11	54	0,0%	14,8%	57,4%	25,9%	1,9%
Titolare di Rendita	3,36	74	0,0%	2,7%	58,1%	39,2%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,25	9	0,0%	0,0%	66,7%	22,2%	11,1%
Patronato	3,25	9	0,0%	0,0%	66,7%	22,2%	11,1%
Altro	2,89	9	22,2%	0,0%	44,4%	33,3%	0,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI	3,29	935	1,6%	4,3%	55,2%	36,0%	2,9%

NOLA E SEDI DI PERTINENZA

Complessivamente il giudizio medio relativo a tale aspetto pari a 3,76 è stato molto soddisfacente.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,70	144	0,7%	3,5%	20,8%	75,0%	0,0%
Affetto da M.P.	3,86	51	0,0%	0,0%	13,7%	86,3%	0,0%
Titolare di Rendita	3,85	75	0,0%	0,0%	14,7%	85,3%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita		3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Patronato	3,30	15	0,0%	0,0%	46,7%	20,0%	33,3%
Altro		3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI	3,76	291	0,3%	1,7%	18,9%	75,3%	3,8%

SALERNO E SEDI DI PERTINENZA

Complessivamente il giudizio medio relativo a tale aspetto pari a 3,62 è stato molto soddisfacente.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,60	458	0,2%	2,2%	33,0%	59,2%	5,5%
Affetto da M.P.	3,71	21	0,0%	0,0%	28,6%	71,4%	0,0%
Titolare di Rendita	3,74	57	0,0%	0,0%	24,6%	70,2%	5,3%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita		3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Patronato		3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Altro		15	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI	3,62	557	0,2%	1,8%	30,7%	58,5%	8,8%

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

A conclusione dell'esame delle valutazioni eseguite sui giudizi espressi dall'utenza nelle varie tipologie di questionari, si ritiene necessario procedere anche all'esame delle risposte fornite dall'utenza in base alle domande aperte – vale a dire a testo libero – sottoposte in sede di compilazione del questionario. I suggerimenti forniti dall'utenza sono rilevanti perché possono offrire anche indicazioni in merito al servizio atteso, in quanto è probabile che le criticità vengano evidenziate dal singolo utente rispetto alle caratteristiche dello stesso ritenute prioritarie. I suggerimenti effettivamente formulati sono relativi all'organizzazione degli sportelli rispetto alla possibilità di prevedere un canale preferenziale per i professionisti e alla possibilità di ricevere informazioni telefonicamente direttamente alla Sede piuttosto che tramite il Contact Center che non sempre fornisce risposte chiare ed esaustive.

La maggior parte delle segnalazioni pervenute dall'utenza riguardano il settore Aziende con particolare riferimento al Portale INAIL e ad alcuni servizi on line; da un lato si registra un numero interessante di reclami sulla funzionalità generale del Portale, dall'altro gli utenti chiedono che vengano potenziati alcune procedure on line, soprattutto per la parte contabile dell'area aziende, che specialmente nei periodi di maggior affluenza risultano rallentate.

Dall'analisi dei report delle singole strutture territoriali sono emerse delle criticità riferite ad alcune domande dei questionari sia aziende che lavoratori. Pertanto sulla base dei valori raggiunti e dei suggerimenti forniti dall'utenza si è ritenuto predisporre, con particolare riferimento alle Direzioni territoriali di Caserta e Nola, le conseguenti azioni di miglioramento.